

Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Ferdian Paskal Ramadhan

12040674228 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: fer_pas@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Kebutuhan masyarakat yang kompleks menuntut adanya pelayanan publik yang baik, perlu adanya keseriusan penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu pemerintah Kota Surabaya menghadirkan *Surabaya Single Window* atau yang biasa disebut SSW merupakan program layanan perizinan online yang ada dibawah naungan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang resmi dirilis pada tahun 2013. Adanya *Surabaya Single Window* bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah layanan perizinan di Kota Surabaya, karena selama ini pelayanan perizinan di Kota Surabaya banyak dikeluhkan oleh warga Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan perizinan online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan layanan *Surabaya Single Window* dengan menggunakan teknik pengumpulan data *Sampling Insidental*. Sedangkan indikator yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas oleh Budiani.

Hasil penelitian efektivitas layanan *Surabaya Single Window* dinyatakan sangat efektif. Persentase akhir yang diperoleh sebesar 87,02% jika dilakukan klasifikasi ke nilai interval maka akan masuk pada nilai 81%-100% atau dapat dinyatakan sangat efektif.

Saran yang dapat diberikan yaitu: 1) layanan full online untuk semua jenis perizinan; 2) menanggapi semua keluhan masyarakat dan disertai memberikan pemecahan masalah atau solusi yang terbaik; 3) memberikan sarana yang representatif supaya tidak ada lagi masalah seperti server yang mengalami gangguan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, *Surabaya Single Window*

Abstract

The society necessity which is complex demand a public services good, there should have been seriousness the public services to realize good service. So that the government throughout surabaya call surabaya single window or commonly known ssw is a program licensing online services that is under shade Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya official released in 2013. The surabaya single window aimed at to expedite and ease services licensing in throughout surabaya, because so far permit service in throughout surabaya many complained by residents surabaya. This study aims to to analyze effectiveness of the service licensing online surabaya single window in Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

This research uses the method descriptive with the quantitative approach. The population and the sample to be people use the service surabaya single window with using a technique data collection of sampling incidental. While the indicators used is a theory the measurement of the effectiveness by budiani.

The results of the study effectiveness of the service surabaya single window expressed very effective. The percentage end receive is 87,02% if done classifications to set value so will enter on the value 81% - 100% or can be expressed very effective.

Suggestions that can be given the: 1) full online services for all kinds of licensing; 2) response to all the complaints and accompanied give problem solving or solution the best; 3) gives means of representative that no more problems like server with the disorder.

Keywords: Effectiveness , Service , Surabaya Single Window

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala bentuk penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yang diperuntukkan kepada masyarakat. Menurut Ratminto & Winarsih (2013):

”Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.“

Karena begitu penting penyedia pelayanan publik selayaknya senantiasa memperhatikan apa saja yang harus dilakukan atau dibutuhkan demi tercapainya suatu pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang baik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut (Kasmir, 2006):

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan (penerima layanan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan (penerima layanan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (penerima layanan).

Dari penjelasan tersebut dapat memberikan gambaran bahwa kompleksitas kebutuhan masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang baik, karena sampai sejauh ini masih banyak terjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga dipertegas oleh Luthfi J. Kurniawan dan Mokhammad Najih (2008) yang mengatakan bahwa di Indonesia memiliki permasalahan pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

“pertama rendahnya kualitas pelayanan, kedua rendahnya kualitas penyelenggara layanan, ketiga ketiadaan akses bagi kelompok rentan

penyandang cacat dan komunitas adat terkecil, keempat ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa, kelima ketiadaan ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.”

Penyelenggara pelayanan publik seharusnya melakukan inovasi-inovasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah penyedia layanan publik harus responsif dalam bekerja supaya bisa melayani kebutuhan masyarakat yang kompleks. Selain responsif dalam bekerja inovasi yang bisa diterapkan adalah pemerintah bisa menerapkan otonomi daerah, dengan menerapkan otonomi daerah maka setiap daerah dapat mengelola daerahnya sendiri dengan begitu diharapkan daerah tersebut dapat memahami karakteristik warganya yang nanti pada akhirnya akan terwujud pelayanan publik yang bagus.

Dengan adanya otonomi daerah maka dapat memberi wewenang kepada setiap pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya sendiri. Seperti Kota Surabaya, pemerintah Kota Surabaya telah mempunyai terobosan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, inovasi tersebut adalah Program Layanan Online yang diberi nama Surabaya Single Window atau biasa disebut SSW. Di era yang serba digital sekarang ini penggunaan teknologi akan lebih membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan bagus dan cepat, dengan adanya SSW Kota Surabaya berharap agar masalah tentang pelayanan publik utamanya layanan perizinan di Kota Surabaya bisa teratasi.

Dikutip dari <http://inovasi.lan.go.id> Surabaya Single Window merupakan sistem pelayanan perijinan online yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Tujuannya SSW antara lain untuk memperpendek waktu pelayanan dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW ini beragam, mulai dari 14 hari hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan. Beberapa izin yang bisa diurus melalui SSW yakni Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK), Amdal Lalin, UKL-UPL, Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

Namun, kendati antusias warga Surabaya sudah terlihat sejak dirilisnya SSW pada tahun 2013 silam, tetapi hingga sekarang masih ada banyak

warga yang merasakan jika pelayanan perizinan online ini masih kurang optimal, ini terbukti dari keluhan masyarakat yang disampaikan kepada UPTSA Kota Surabaya. Pada website resmi milik UPTSA Kota Surabaya beberapa orang menyampaikan keluhannya sebagai berikut:

“saya sudah melakukan proses perpanjangan TDP online sampai tahap revisi terakhir, belum ada sms dari pemkot, ini yang membuat saya bingung, berkas saya sudah lengkap apa belum. Saya hubungi berkali-kali UPTSA tidak bisa sudah hamper 8 hari, mohon kiranya untuk pendaftaran online dilengkapi dengan pelayanan servis by phone yang maksimal, seperti halnya instansi-instansi lainnya. Terima kasih”

Keluhan tersebut disampaikan oleh warga yang mempunyai username hafiz, keluhan tersebut disampaikan pada tanggal 29 Maret 2016, tidak hanya itu keluhan juga dating dari warga lain yang mempunyai username eko ariyanto, keluhannya juga disampaikan pada tanggal 29 Maret 2016 yang berisi:

“saya mengurus izin perpanjangan SIUP UKM via SSW, sudah saya isi data dan upload dokumen tapi info SSW masih ada kekurangan formulir cetak online harus dicetak dan di upload, padahal formulir dan dokumen online tidak bisa tampil dan dicetak, tolong solusinya yang terhormat bapak/ibu pimpinan di tempat”

Masalah-masalah tersebut adalah masalah yang baru-baru ini terjadi, sejak dirilis pada tahun 2013 silam program *Surabaya Single Window* ini sudah berjalan hampir 3 tahun, dan selama program ini berjalan banyak mendapatkan perhatian masyarakat, ada yang menanggapinya secara positif ada pula masyarakat yang menanggapinya secara negatif, oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui seperti apakah program ini dievaluasi keefektivannya oleh penyelenggara program ketika ada masalah terjadi. Berdasarkan pemikiran tersebut yang melatarbelakangi peneliti untuk mengetahui efektivitas program SSW di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat terlihat bahwa efektivitas *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sangat penting karena Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah unit penting yang berada di tingkat daerah yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang berada di wilayah Kota Surabaya, maka dengan demikian dapat dibuat rumusan masalah “Bagaimana Efektivitas Layanan Online

Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan online *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan memperkaya serta memberikan sumbangsih yang bersifat ilmiah yang pada umumnya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan khususnya untuk ilmu administrasi negara agar dapat mengembangkan ilmu yang berkaitan dengan bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi nyata kepada instansi yakni Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang terkait khususnya serta kepada pemerintah pada umumnya supaya dalam pembangunan dan perkembangan pelayanan publik khususnya dibidang kesehatan agar lebih baik lagi dalam melayani publik yakni masyarakat.

Kajian pustaka

1. Efektivitas

Pada dasarnya kata efektivitas adalah kata yang berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Menurut Gibson dkk dalam Pasolong (2008) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Sedangkan menurut Tjokroamidjojo dalam Pasolong (2008) mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Lalu menurut Keban dalam Pasolong (2008) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Pemikiran yang sama juga dikemukakan oleh Richard. M. Steers dalam Abdul Halim (2004) yang menyatakan efektivitas adalah tujuan yang bergantung kepada seberapa hasilnya suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Pendapat para ahli lainnya yang berhubungan dengan definisi efektivitas adalah pendapat yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005) yang mendefinisikan bahwa:

“Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*”

2. Pengukuran Efektifitas

Menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey dalam Danim (2004) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan
Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksudkan dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Berdasarkan tingkat kepuasan yang diperoleh
Ukuran dalam efektivitas ini adalah program yang berkualitas tinggi sehingga pengguna memperoleh kepuasan yang maksimal dalam pemanfaatan program.
- c. Produk kreatif
Penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai
Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi (Danim, 2004).

Sedangkan menurut Gibson yang dikutip oleh Kurniawan (2005) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Sementara Budiani (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Ketepatan sasaran program
Yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program
Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
- c. Tujuan program
Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Sehubungan dengan penjelasan tersebut, maka efektivitas program merupakan kesesuaian antara tujuan dan hasil pencapaian tujuan program. Untuk mengukur tujuan program dapat diketahui dari reaksi pelanggan terhadap program yang diikuti. Bermanfaatkah dan efektifkah program SSW ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur reaksi pelanggan terhadap program Layanan Online Surabaya Single Window (SSW) di Kota Surabaya. Oleh karena itu, untuk mengukur efektivitas program Layanan Online Surabaya Single Window (SSW) di Kota Surabaya, penulis menggunakan indikator-indikator yang dinyatakan oleh Budiani (2007) antara lain meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program dan pemantauan program.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Pasolong (2008) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kebutuhan orang lain secara langsung sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa

pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Melihat definisi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat artinya masyarakat lebih utama untuk dilayani, karena dengan definisi seperti diatas mengartikan bahwa masyarakat adalah unsur utama yang paling diutamakan, karena kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi adalah yang paling utama. Seperti yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010) yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, tanpa pelanggan kita/perusahaan tidak punya apa-apa, kitalah/perusahaan la yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif artinya penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yakni efektivitas program layanan online *Surabaya Single Window* tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2011) Penelitian deskriptif adalah:

“Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan anantara variabel satu dengan variabel yang lain.”

Jenis penelitian ini dipilih karena sesuai dengan kajian penelitian yang akan diteliti yakni tentang efektivitas program layanan online *Surabaya Single Window*. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang beralamatkan di jalan Menur Nomor 31C Surabaya. Indikator dari penelitian ini adalah efektivitas program menurut Budiani (2007) yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perizinan di Kota Surabaya yang memanfaatkan layanan online *Surabaya Single Window*. Dalam hal teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, penemuan hasil dan analisis deskriptif

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas program yang dipaparkan oleh Budiani (2007) yang terdiri atas 4 indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Berikut ini adalah hasil akhir dari penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengukur efektivitas layanan online SSW yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya:

Jumlah Keseluruhan Indikator dari Variabel Efektivitas Program

No	Indikator	Skor Total
1	Ketepatan Sasaran Program	1003
2	Sosialisasi Program	2692
3	Tujuan Program	2712
4	Pemantauan Program	2710
Jumlah Keseluruhan		9117

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel maka menghasilkan hasil akhir sebagai berikut:

Tabel Hasil Perhitungan Tiap Indikator

No	Indikator	Persentase Skor Total	Kategori
1	Ketepatan Sasaran Program	86,1%	Sangat Efektif
2	Sosialisasi Program	86,6%	Sangat Efektif
3	Tujuan Program	87,3%	Sangat Efektif
4	Pemantauan Program	87,2%	Sangat Efektif
Hasil Akhir		87,02%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

2. Pembahasan

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa keempat indikator dinyatakan sangat efektif, itu mengindikasikan bahwa *Surabaya Single Window* ini berjalan sangat efektif. Berikut adalah penjelasan yang lebih rinci dari masing-masing indikator:

a. Ketepatan Sasaran Program

Indikator ketepatan sasaran program memiliki persentase sebesar 86,1% dengan kriteria penilaian sangat efektif. Angka tersebut merupakan penilaian masyarakat yang menjadi responden ketika peneliti menyebarkan kuesioner di lapangan, masyarakat yang merasakan manfaat layanan *Surabaya Single Window* sangat setuju jika layanan *Surabaya Single Window* ini sangat

membantu dalam melayani masyarakat, terutama masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor UPTSA dan masyarakat luar daerah Surabaya yang ingin berinvestasi di Surabaya. Dengan hasil persentase mencapai 86,1% dan masuk kriteria sangat efektif menggambarkan jika layanan Surabaya Single Window yang dihadirkan oleh UPTSA Kota Surabaya membawa manfaat lebih kepada masyarakat, manfaat yang utama ialah pengajuan perizinan bisa dilakukan dimana saja asalkan bisa mengakses internet tentunya layanan menjadi praktis dan lebih cepat

b. Sosialisasi Program

Indikator sosialisasi program memiliki persentase sebesar 86,6% dengan kriteria penilaian sangat efektif. Angka tersebut merupakan penilaian masyarakat yang menjadi responden ketika peneliti menyebarkan kuesioner di lapangan, masyarakat setuju jika program Surabaya Single Window ini diperkenalkan kepada masyarakat secara serius buktinya adalah penilaian indikator Sosialisasi Program yang mencapai 86,6% yang menandakan bahwa sistem publikasi Surabaya Single Window benar-benar bagus sehingga program Surabaya Single Window ini bisa dikenal dan dimengerti oleh masyarakat. Dengan hasil persentase mencapai 86,6% dan masuk kriteria sangat efektif menggambarkan jika layanan Surabaya Single Window yang dihadirkan oleh UPTSA Kota Surabaya membawa manfaat lebih kepada masyarakat, terutama adalah informasi-informasi yang diberikan tentang Surabaya Single Window sangat bermanfaat untuk pengetahuan masyarakat.

c. Tujuan Program

Indikator tujuan program memiliki persentase sebesar 87,3% dengan kriteria penilaian sangat efektif. Angka tersebut merupakan penilaian masyarakat yang menjadi responden ketika peneliti menyebarkan kuesioner di lapangan, masyarakat yang merasakan manfaat layanan Surabaya Single Window sangat setuju jika layanan Surabaya Single Window ini sangat membantu dalam melayani masyarakat terutama dalam hal kepastian waktu, Surabaya Single Window sudah mempunyai aturan jika waktu yang diperlukan untuk menerbitkan perizinan tertulis dengan jelas mulai 7 hari kerja sampai 14 hari

kerja. Dengan hasil persentase mencapai 87,3% dan masuk kriteria sangat efektif menggambarkan jika layanan Surabaya Single Window yang dihadirkan oleh UPTSA Kota Surabaya membawa manfaat lebih kepada masyarakat, manfaatnya adalah tidak ada lagi calo/makelar karena pelayanan dilakukan secara online.

d. Pemantauan Program

Indikator pemantauan program memiliki persentase sebesar 87,2% dengan kriteria penilaian sangat efektif. Angka tersebut merupakan penilaian masyarakat yang menjadi responden ketika peneliti menyebarkan kuesioner di lapangan, masyarakat yang merasakan manfaat layanan Surabaya Single Window sangat setuju jika layanan Surabaya Single Window ini sangat membantu dalam melayani masyarakat terutama dalam memantau berkas yang sedang diproses, setelah ada Surabaya Single Window kini masyarakat punya fasilitas untuk memantau perkembangan dari berkas yang diajukan dan pemantauan tersebut bisa dilakukan via internet sehingga masyarakat bisa mengetahui perkembangan berkasnya dimana saja asalkan bisa mengakses internet. Dengan hasil persentase mencapai 87,2% dan masuk kriteria sangat efektif menggambarkan jika layanan Surabaya Single Window yang dihadirkan oleh UPTSA Kota Surabaya membawa manfaat lebih kepada masyarakat, manfaat lainnya adalah setelah ada Surabaya Single Window kritik dan saran dari masyarakat menjadi lebih diperhatikan oleh pihak UPTSA Kota Surabaya.

Dengan demikian pada penelitian ini menghasilkan angka 87,02% dan dinyatakan sangat efektif karena jika diklasifikasikan dalam kelas interval masuk kategori sangat efektif.

Kriteria Interpretasi Skor Efektivitas Program Surabaya Single Window

Kategori	Nilai Interval	Persentase Item
Sangat Efektif	81% - 100%	87,02%
Efektif	61% - 80%	
Cukup Efektif	41% - 60%	
Kurang Efektif	21% - 40%	
Sangat Kurang Efektif	0 – 20%	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Penutup

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah bagus. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang dipakai oleh peneliti untuk mengukur keefektifan program Surabaya Single Window. Indikator-indikator tersebut adalah Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program dan Pemantauan Program. Dari keempat indikator yang dipakai semuanya menunjukkan bahwa masyarakat setuju tentang layanan Surabaya Single Window merupakan perubahan positif dalam pelayanan publik.

Untuk yang pertama adalah indikator ketepatan sasaran program, pada indikator ini persentase akhir menunjukkan angka mencapai 86,1% atau jika dinilai berdasarkan interpretasi skornya maka indikator sasaran program dinyatakan sangat efektif. Item pernyataan yang ada pada indikator ini antara lain Surabaya Single Window membantu masyarakat dalam melayani pengajuan permohonan perizinan terutama untuk masyarakat yang rumah tinggalnya jauh dari kantor UPTSA Kota Surabaya dan masyarakat yang tidak mempunyai waktu luang banyak untuk mengurus perizinan serta masyarakat luar daerah Surabaya yang ingin berinvestasi di Surabaya. Dimunculkannya Surabaya Single Window merupakan sebuah inovasi yang dapat mempermudah layanan dalam pengajuan permohonan perizinan hal inilah yang disetujui oleh masyarakat bahwa Surabaya Single Window dapat membantu mempermudah masyarakat dalam pelayanan permohonan perizinan.

Untuk yang kedua adalah indikator sosialisasi program, pada indikator ini persentase akhir menunjukkan angka mencapai

86,6% atau jika dinilai berdasarkan interpretasi skornya maka indikator sasaran program dinyatakan sangat efektif. Item pernyataan yang ada pada indikator ini antara lain penyelenggara program memberikan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui media ataupun melalui website sudah jelas dan lengkap. Dan tanggapan dari masyarakat menunjukkan jika masyarakat setuju dengan sistem publikasi yang dipakai oleh penyelenggara program untuk memperkenalkan Surabaya Single Window sehingga program tersebut bisa dikenal oleh banyak orang terutama warga Kota Surabaya.

Untuk yang ketiga adalah indikator tujuan program, pada indikator ini persentase akhir menunjukkan angka mencapai 87,3% atau jika dinilai berdasarkan interpretasi skornya maka indikator tujuan program dinyatakan sangat efektif. Item pernyataan yang ada pada indikator ini antara lain Surabaya Single Window bisa menghilangkan peran calo/makelar dalam proses layanan perizinan, layanan menjadi lebih cepat dan mudah, tidak ada pembengkakan biaya dan kepastian waktu yang diperlukan untuk penerbitan telah sesuai. Pada indikator ini menghasilkan persentase paling tinggi diantara indikator yang lain, ini menunjukkan bahwa tujuan membentuk Surabaya Single Window adalah untuk mempercepat layanan, menghilangkan percaloan, menghilangkan pungutan liar dan itu semua telah disetujui oleh masyarakat yang merasakan layanan Surabaya Single Window.

Untuk indikator terakhir adalah indikator pemantauan program, pada indikator ini persentase akhir menunjukkan angka mencapai 87,2% atau jika dinilai berdasarkan interpretasi skornya maka indikator pemantauan program dinyatakan sangat efektif. Item pernyataan yang ada pada indikator ini antara lain Surabaya Single Window bisa digunakan untuk media penghubung antara masyarakat dengan UPTSA Kota Surabaya sehingga masyarakat bisa dengan mudah menyampaikan pendapatnya jika ada sebuah permasalahan yang ingin disampaikan dan nantinya pihak UPTSA Kota Surabaya akan merespon hal tersebut, selain itu juga Surabaya Single Window bisa digunakan warga untuk mengetahui sejauh mana permohonan perizinan diproses sehingga lebih transparan. Dan hal ini disetujui oleh masyarakat yang merasakan layanan Surabaya Single Window ini dibuktikan dengan hasil persentase pada indikator pemantauan program yang menunjukkan angka 87,2% atau jika dinilai berdasarkan skor interpretasi akan dinyatakan sangat efektif.

b. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi layanan Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam memberikan layanan Surabaya Single Window semua harus bisa full online, karena selama ini yang full online hanya layanan untuk SIUP dan TDP saja sedangkan yang lainnya masih semi online, akan lebih membantu jika semuanya bisa full online sehingga layanan bisa dilakukan tanpa harus bertatap muka
2. Memberikan solusi yang terbaik untuk masyarakat yang mengeluh karena layanan Surabaya Single Window, karena selama ini masih banyak warga yang kebingungan dengan sistem Surabaya Single Window oleh karena itu pihak UPTSA harus tanggap dan memberikan pemecahan masalahnya
3. Memberikan sarana yang representatif karena masih ada keluhan dari masyarakat seperti server Surabaya Single Window yang mengalami gangguan, lalu juga ada keluhan tempat duduk untuk menunggu bagi pemohon juga terkadang tidak cukup untuk menampung semua pemohon. Untuk itu pihak UPTSA harus memberikan sarana yang lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, Ni Wayan. 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Jurnal Ekonomi dan Sosial. Volume 2 Nomor1.
- Danim, Sudarman. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.
- Halim, Abdul. 2004. Akuntansi Keuangan Daerah. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- <http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=65> (diakses pada tanggal 18 Februari 2016)